

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Capel, C. M., dan N. O. Ndubisi. 2011. *The antecedent of relationship quality in Malaysia and New Zealand*. *International Journal of Quality & Reliability Management* 28(2):233-248
- Ford, D., H. Hakansson, dan I. Snehota. 2003. *Relationship marketing*. 4th ed. Mc Graw Hill, Inc. New York City.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Keegan, W. J., dan M. C. Green. 2017. *Global Marketing*. 9th Edition. Pearson Education Limited. Harlow.
- Kotler, P, dan G. Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas. Erlangga. Jakarta.
- _____ dan K. L. Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- _____ dan _____. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lovelock, C., J. Wirtz., dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga. Jakarta
- Prahardikatama, H. 2013. Hubungan Kepercayaan Konsumen Terhadap Niat Beli Secara Online di tokobagus.com Wilayah Kota Bandung. *Skripsi*. Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Bandung.
- Ramsey, R. P., dan R. S. Sohi. (1997). *Listening to your customers: the impact of perceived salesperson listening behavior on relationship outcomes*. *Journal of Academy Marketing Science*, 25(2), 127-137.

Saputra, M. H., dan E. P. Ariningsih. 2014. Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 10 No. 1. Hal 1-15.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

_____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.

Vanessa, G. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Alfabeta. Bandung.

